

Politique de Gestion des Plaintes et Règlement des Différends de MConseils Assurances et services financier.

Objectif de la politique

L'objectif de notre politique de gestion des plaintes et de règlement des différends est de mettre en place une procédure juste et gratuite pour traiter efficacement les plaintes reçues.

Cette politique détaille notre processus de gestion des plaintes.

Une plainte est définie comme une expression persistante, après avoir été examinée et traitée au niveau opérationnel compétent, l'un des éléments suivants :

- Un reproche à l'encontre de l'entreprise ;
- Le signalement d'un préjudice potentiel ou avéré subi par un consommateur ;
- Une demande de mesure corrective.

Pour être prise en compte, une plainte doit être consignée par écrit de manière à être documentée. Si un consommateur exprime verbalement sa plainte, celle-ci doit être enregistrée de manière à être conservée. Il est important de noter qu'une première expression d'insatisfaction de la part d'un consommateur, écrite ou non, n'est pas considérée comme une plainte si elle est résolue dans le cadre habituel des activités de l'entreprise. Toutefois, si l'insatisfaction persiste et nécessite l'intervention de la personne responsable du traitement des plaintes, tel que désigné dans la politique de l'entreprise, alors il s'agit d'une plainte. Il est également essentiel que les entreprises ne retardent pas indûment le transfert d'une plainte à un niveau supérieur dans le seul but d'éviter d'inclure la plainte dans le rapport des plaintes.

Dans le cas des entreprises ne disposant pas d'une structure de traitement des plaintes à plusieurs niveaux, elles doivent considérer qu'une plainte est reçue lorsque l'insatisfaction du consommateur